



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE TELEMEDICINA

Planos Individual e Familiar

Versão Dezembro/2025

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Participante/Segurado e/ou a seus dependentes fácil acesso a serviços de saúde com medicina de qualidade, por meio de consultas médicas on-line, em conformidade com as condições deste Regulamento.

2. DEFINIÇÃO DO SERVIÇO

Telemedicina: Consultas realizadas à distância (por videoconferência) para avaliação de condições clínicas de menor gravidade e/ou complexidade, com a finalidade de assistência, prevenção de doenças e lesões e promoção da saúde e do bem-estar.

TRATA-SE DE UM SERVIÇO QUE NÃO REPRESENTA OU SUBSTITUI UMA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL PARA TRATAMENTOS DE SINTOMAS/CONDIÇÕES CLÍNICAS DE MAIOR GRAVIDADE, COMO POR EXEMPLO HEMORRAGIAS, FRATURAS ÓSSEAS, INFARTOS, ANEURISMAS ENTRE OUTRAS ENFERMIDADES CONSIDERADAS GRAVES.

IMPORTANTE: O SERVIÇO TELEMEDICINA NÃO É UM SEGURO SAÚDE OU UM PLANO DE SAÚDE.

3. PARTICIPANTES/SEGURADOS

O Serviço de **Telemedicina** estará disponível ao Participante/Segurado e/ou aos dependentes, conforme definido na Apólice do Seguro contratada, para uma das opções a seguir:

Individual: prevê a prestação do serviço, **exclusivamente**, para o Participante/Segurado;

Familiar: prevê a prestação do serviço para o Participante/Segurado ou seus Dependentes – Cônjuge (ou Companheiro legalmente reconhecido) e Filhos de até 21 anos.

Obs.: Não há limite para a quantidade de filhos, desde que tenham idade de até 21 anos.

4. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

5. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

O Participante/Segurado e/ou o(s) seu(s) dependente(s) terá(ão) direito ao Serviço de **Telemedicina** nos estritos termos, condições e limites estabelecidos neste Regulamento.

Este Serviço garante atendimento personalizado, realizado de forma on-line por médicos da rede de atendimento TEM Saúde, nas especialidades a seguir:

Clínica Médica
Cardiologia
Cirurgia Geral
Cirurgia Plástica
Dermatologia
Endocrinologia
Gastroenterologia

Geriatria
Ginecologia e Obstetrícia
Mastologia
Nefrologia
Neurocirurgia
Neurologia
Oftalmologia

Ortopedia
Otorrinolaringologia
Pediatría
Pneumologia
Psiquiatria
Reumatologia
Urologia

Para a utilização deste Serviço será necessária a ativação do Cartão Virtual TEM Saúde, por meio de um dos Canais de Comunicação disponibilizados neste Regulamento.

Canais de Comunicação:

- **Central de Atendimento:** 0800 721 3870 (ligação gratuita) - disponível de segunda à sexta-feira, das 7 às 19 horas;
- **Aplicativo:** **Tem Saúde**. Baixe, gratuitamente, pelo App Store (iOS - Iphone) ou pelo Google Play (Android);
- **Site:** <https://www.temsaude.com/>

Para a ativação do Cartão Virtual TEM Saúde:

- O Participante/Segurado deverá solicitar a ativação do Cartão Virtual TEM Saúde por meio de um dos Canais de Comunicação indicados neste Regulamento, sendo sua utilização liberada 24 horas úteis após a ativação de seu cadastro na base de dados;
 - O cadastro para ativação do Serviço será feito apenas para o CPF do Participante/Segurado;
 - Para realizar a ativação, por meio do aplicativo ou do site, o Participante/Segurado deverá:
 - a) Efetuar o login utilizando o número de seu CPF, clicando em seguida no botão “AVANÇAR”;
 - b) Preencher seu CELULAR, CPF e demais dados cadastrais solicitados;
 - c) Inserir o código recebido por SMS, enviado para o celular informado na etapa anterior, para fins de autenticação do cadastro;
 - d) Confirmar a conclusão do cadastro para que o Cartão Virtual TEM Saúde seja ativado.
- Obs.:** Caso não receba o SMS mencionado no item “c” acima, o Participante/Segurado deverá contatar a Central de Atendimento o mais rápido possível para verificar a ativação de seu Serviço e assim poder iniciar sua utilização o quanto antes.
- O Cartão Virtual TEM Saúde não possui qualquer cobrança de anuidade.

Para a utilização do Serviço de Telemedicina:

O Participante/Segurado e/ou o(s) seu(s) dependente(s) deverá(ão), por meio de um dos Canais de Comunicação indicados neste Regulamento, solicitar o agendamento de sua consulta médica on-line, na especialidade de seu interesse, desde que prevista neste Regulamento;

- O(s) dependente(s) utilizará(ão) o mesmo Cartão Virtual TEM Saúde do Participante/Segurado;
- O agendamento de consulta(s) médica(s) on-line poderá ser feito tanto pelo Participante/Segurado quanto por seu(s) dependente(s), se a opção contratada for Familiar;
- Para realizar o agendamento, por meio do aplicativo ou do site, o Participante/Segurado e/ou seu(s) dependente(s) deverá(ão):
 - a) Efetuar o login utilizando o número do CPF do Participante/Segurado;
 - b) Seguir as instruções da seção “Agendar uma consulta”, para o acesso pelo aplicativo;
 - c) Seguir as instruções da seção “Agendar”, para o acesso pelo site.
- A Central de Atendimento informará o valor do Serviço de Telemedicina e orientará como realizar a carga/recarga no Cartão Virtual TEM Saúde;
- **Em até 2 (dois) dias úteis, após a confirmação de saldo no Cartão Virtual TEM Saúde do Participante/Segurado, a Central de Atendimento efetuará o agendamento da consulta médica on-line e enviará, por meios eletrônicos, as informações de data/horário e orientações para a realização do atendimento;**
- A Central de Atendimento enviará, por meios eletrônicos, o link para acesso à consulta médica on-line 10 minutos antes do horário agendado;

Em caso de impossibilidade de comparecimento à consulta previamente agendada, o Participante/Segurado e/ou dependente(s) deverá(ão) solicitar o reagendamento, por meio da Central de Atendimento, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis antes do horário agendado.

Importante: A Central de Atendimento fará a confirmação do parentesco do(s) dependente(s), quando do agendamento da consulta médica on-line.

Para a realização das Consultas Médicas On-line:

- A consulta médica on-line poderá ocorrer em qualquer dia da semana e horário, conforme a disponibilidade da agenda do(s) Médico(s) e de acordo com o interesse do Participante/Segurado e/ou dependente(s);
- **O Participante/Segurado e/ou dependente(s) será(ão) informado(s) pelo médico acerca de todas as limitações inerentes ao uso do Serviço Telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico durante a consulta;**
- A consulta médica on-line será realizada por meio de videoconferência, não tendo limite de horário durante o atendimento, podendo o Participante/Segurado e/ou dependente(s) enviar e receber arquivos, tais como: laudos de exames realizados, pedidos de exames, prescrições médicas, atestados entre outros.

6. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

A utilização da Assistência Telemedicina está assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver, rigorosamente, em dia.